

Journal Homepage: www.ijo-bs.com

International Journal of Business Society

Contents lists available at: https://www.ijo-bs.com/issue.html



أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الرضى الوظيفي دراسة ميدانية على الموظفين بكلية العلوم بجامعة بنغازي (ليبيا)

[1]فائزة محمد عثمان الزقل. [2]دكتور .خيري احمد رحومه

[1] مرشح برنامج ماجستير. [2] كلية اقرأ لادارة الاعمال, ادارة الموارد البشرية

جامعة جيوماتيكا

Information of Article

Article history:
Received: Mar 3, 2018
Accepted: April 27, 2018
Available online: June 1, 2018

ABSTRACT

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق إدارة الجوده الشامله على الرضى الوظيفي، وذلك من خلال تساؤلات الدراسة المتمثلة في : ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العامة؟. ما مستوى إدراك العاملين لمفهوم الرضى الوظيفي؟. اما علاقة تطبيق الجودة الشاملة بالرضى الوظيفي؟. وذلك من خلال التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومفهوم الرضى الوظيفي، وعلى أهم العوامل المؤثرة فيهما ومسبباتهما، أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الرضى الوظيفي، ماعلاقة الجودة الشاملة بالرضى الوظيفي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالقيام بجمع المعلومات وترتيبها وتحليلها وصفيا واحصائيا للوصول إلى أهداف الدراسة، وقد إعتمدت الدراسة في جمع البيانات على المصادر الثانوية لتغطية الإطار النظري وعلى المصادر الألية، حيث إستخدمت الإستبانه لجمع المعلومات من عينة الدراسة التي كان عددها (65) فردا. وتختلف هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات من حيث حداثة موضوعها ومن حيث طريقة جمعها وتحليلها للمعلومات، ومن خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة بإستخدام الأساليب الإحصائية عن طريق برنامج SPSS المناسبة لهذا النوع من الدراسات. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود ، ضعف في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وعدم تشجيع إدارة الجامعة على تطويرنشر ثقافة الجودة الشاملة فيها، وعدم الإلتزام بالدورات التدريبية. وان هناك تدني في مستوى الرضى الوظيفي للموظفين، وايضا أن هناك أثر للتدريب والحوافز على الرضى الوظيفي. واوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة ونشر ثقافة الجودة الشاملة بين الموظفين والتركيز على التدريب والحوافز للحصول على الرضى الوظيفي بين الموظفين.

الكلمات المفتاحية: ادارة الجودة الشاملة, الرضى الوظيفي, كلية العلوم جامعة بنغازي, ليبيا

1.0 المقدمة

تسعىَ كل من المؤسسات الخاصة و العامة على حد سواء لمحاولة تحقيق التميز والجودة من أجل البقاء والاستمرار؛ وذلك نتيجة للمنافسة الشديدة في كافة المجالات والقطاعات. ولعل المؤسسات التعليمية من أهم هذه المؤسسات عرضة للمنافسة من خلال البحوث و الابتكارات و التجديد المستمر في كافة نواحي بنيتها الإدارية وأهدافها ومناهجها لإثبات الأفضل والأقوى، و نتيجة للتطور التقني كان لابد من وجود بيئه وطرق تعليمية حديثه دخلت وبقوة على كافة أنظمة التعليم وخاصة الجامعية منها؛ الأمر الذي جعل الكل ينظر في أنظمتها التعليمية واهدافها ومناهجها وطرق تطويرها؛ وتعتبر الجامعات الركيزة الأساسية للتعليم العالي حيث تقوم بتنمية الموارد البشرية وبناء قدرات الإنسان المعرفية والثقافية و المهاراتية في كافة التخصصات بهدف تحسين جودة الأداء وتحقيق طموحات الوطن حاضرا و مستقبلا (باك) (. و للحصول على الجودة في الأداء لابد من ايلاء وإعطاء ومنح فرصة لابتكار العنصر البشري في هذه الجامعات، و لقد أصبح الرضى الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام السلوكيين والإداريين، وذلك ببحث الجوانب المختلفة لوسائلِهِ ومصادره لدىَ الموظف و قياس درجة رضى الأفراد نحو وظائفهم) (إيناس, 2008) (ولكي نصل للأفضل لابد أن يكون لدينا الموظف ذو الكفاءة العالية الذي تم تزويده بمعارف ومهارات علمية وعملية في بيئة عمله من خلال المؤسسات التي سارعت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة للحصول على نتائج عالية وعائدٍ أكثر فاعلية لما حققه هذا المفهوم من تطور أنعكس بنجاح على هذه المؤسسات في أدائها و ارتفاع الرضى الوظيفي لموظفيها.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.251

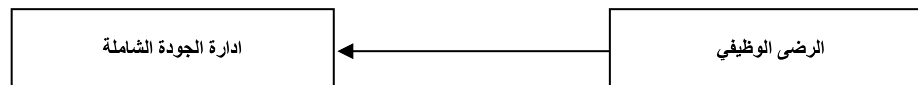
1.1 مشكلة الدراسة

لقد تبين من الدارسات العديدة في مجال الرضى الوظيفي أن الرضى المهني المرتفع للعاملين غالبا ما يزيد الإنتاجية ويقلل من معدل الغياب ويرفع معنويات الموظفين ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد (إيناس, 2008) . تعتبر المؤسسات التعليمية من أهم المؤسسات التي تهتم بالعنصر البشري في إعداده علميا وعمليا للمستقبل من خلال بناء قدراته و مهاراته في كافة المجالات و التخصصات لنصل إلى الفرد المؤهل الناجح في عمله على ما تم إعداده بالأسس التي تتسارع عليها المجتمعات المتقدمة كي تكون في قمة التصنيف للابتكاروالبحوث والتطوير باستخدام إدارة الجودة العالية فيها. وتواجه المؤسسات التعليمية الجامعية في الدول العربية تهديدات و تحديات كثيرة من دول العالم المتقدمة والتي تعتمد العلم والتطورالتكنولوجي أساسا لها وعلى وجه السرعة، ومن بين هذه الدول ليبيا ورغم وجود العدد الكبير من الجامعات و المؤسسات العلمية وعلى كافة التخصصات و التي تسعى لإعداد الكوادر العلمية و الفنية لقيادات المستقبل. إلا أن هذه الجامعات استمرت في تقديم المعرفة على نمط تقليدي لا يوافق معطيات عصرالتطور وسرعة التكنولوجيا (على, 2012). وتعتبر جامعة بنغازي كلية العلوم و التي هي مجتمع الدراسة أحدى هذه الجامعات، وقد أثبتت التقاريرعدم وجود هذه الجامعات من ضمن تقييم أفضل عشر جامعات (عربيا إفريقيا عالميا) . بالإضافة إلى هجرة الكفاءات و الخبرات إلى الخارج، حيث أكدت الد راسات أن مائة ألف طالب ليبي موزعين على أمريكا وكندا واوروبا خاصة بريطانيا وجلهم من الأطباء المهرة المتفوقين (عطية, 2009). و هذا ما جعل التأكيد على تطبيق معايير الجودة الشاملة و التي فيها حل لهذه المشاكل و التغلب على نقاط الضعف في المؤسسات الجامعية فقد أكدت الكثير من الدراسات أن لها انعكاسات إيجابية على هذه المؤسسات كما أنها تقوم على تحسين علاقات الموظفين وارتفاع مستويات الرضى الوظيفي لديهم من خلال إسناد المهام المناسبة واشراكهم في برامج الجودة في مراحلها الاولى و تدريبهم وطرح آرائهم.

1.2 اهداف الدراسة

1. فهم العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة الرضى الوظيفي في الجامعات العامة.

1.3 الاطار البحثي



شكل :1 الاطار البحثي

2.0 الدراسات السابقة

ركز فريدريك تايلور في العام 1911م؛ على أهمية الحوافز المادية؛ إذْ أن العاملين كسالى؛ ولا يمكن تحفيزهم إلا من خلال الرواتب و الحوافز المالية فقط؛ وللوصول إلى نظام عادل للرواتب و الحوافز؛ أقترح تايلور أن يتم تجزئة العمل والوظيفة إلى أجزاء صغيرة ومن ثم دراسة هذه الأجزاء؛ لإيجاد أفضل طريقة للقيام بها و تنفيذها؛ واخيرا دمج هذه الأجزاء مرة أخرى بشكل فعال؛ وهذه العملية كانت تسمى دراسة الحركة والوقت. في العشرينات من القرن الماضي؛ ظهرت حركة جديدة تسمى حركة العلاقات الإنسانية والتي تركزعلى أهمية تحسن العلاقات في بيئة العمل (مثل تحسين الاتصال بين العاملين و المشرفين عليهم و اتاحة مجال أكبر للتحاور و أبداء الآراء) إذْ أن هذه النظرية مبنية على دراسة أظهرت في نتائجها زيادة مقدار 30 % في الإنتاجية بعد تطبيق التغييرات المذكورة؛ إلا أن هذه النظرية انتقدت لأنها ركزت على طريقة واحدة فقط كطريقة مثلى للتحفيز ففي عام 1924م أجرى هو اثورن دراسة كإحدى الدراسات الرئيسية في هذا المذهب؛ ففي مصنع هو اثورن التابع لشركة أيسرن اليكتريك تم عزل مجموعة من النساء ووضعهنّ في غرفة خاصة لإنتاج أدوات كهربائية؛ لكن في ظروف عمل جديدة (قام الباحثون بتقديم وجبات غداء مجانية؛ وساعات عمل أقل؛ وفترات راحة أكثر) مما سمح للموظفين بالقيام بالعمل على شكل مجموعات صغيرة؛ واجرى تغيير في نظام الحوافز المالية؛ وتغييرات في نظام الإدارة؛ فأصبح المشرفين اجتماعيين واكثر تفهما؛ ولاحظ الدارسون أن الإنتاجية قد زادت بعد هذه التغييرات؛ وكان الاستنتاج الاول أن التغييرات المادية هي السبب لكن بعد عمل تغييرات سلبية (كتقليل الإضاءة وزيادة درجة حرارة الغرفة لدرجة يصعب العمل فيها) ظلت الإنتاجية في ارتفاع؛ فاستنتج الباحثون أن سبب

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.251

زيادة الإنتاجية (ليست التغييرات في بيئة العمل) و إنما في طريقة إدارة العاملين؛ فكلما زادت الروح الاجتماعية بين الموظفين؛ زادت إنتاجيتهم.

وأهتم العديد من الباحثين بدراسة إدارة الجودة الشاملة باعتبارها من المفاهيم الحديثة التي تسعى المنظمات إلى تطبيقه لتحقيق التحسين المستمروالتميز في الأداء والخدمة والإنتاج. فهو أسلوبا إداريا ناجحا تطورت به المنظمات في الدول المتقدمة وانعكس هذا النجاح إيجابيا على الموظفين من خلال ارتفاع مستويات الرضى الوظيفي لديهم. وعليه يتناول هذا المبحث الفائدة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة و اسبابها في مؤسسات التعليم العالي وكذلك علاقة الرضى الوظيفي ببعض نواتج العمل ثم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و الرضى الوظيفي. وحظىَ موضوع الرضى الوظيفي بالاهتمام الكبيرمن قبل الباحثين. ويرجع هذا الاهتمام إلى ما للرضى من تأثيرات مباشرة على سلوك الموظفين وعلى أدائهم اتجاه المؤسسة؛ حيث تشير الأبحاث العلمية والدراسات إلى أن الرضى الوظيفي يرتبط بالعديد من نواتج العمل كالتغيب عن العمل الذي هو أثر سلبي على المؤسسة؛ والذي يؤدي إلى انخفاض نموها و استمرارها؛ والذي تربطه بالرضى الوظيفي علاقة عكسية بحيث إذا ارتفع التغيب عن العمل انخفض مستوى الرضى الوظيفي. كما نجد ان العمل الذي يعبرعن عدم الاستقرار والثبات والانتقال من مكان لآخر. تاتي ضغوط العمل التي تؤثر بشكل سريع على الرضى الوظيفي.

ركزت العديد من الدراسات السابقة على اهمية عامل الرضى الوظيفي على تحسين ادارة الجودة الشاملة. وهدفت دراسة علي (2001) إلى التعرف على مستوى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية والتعرف على درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، والتعرف على درجة التوافق والاختلاف بين آراء أعضاء مجالس الجامعات السعودية نحو أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؛ وتقديم نموذجا مقرأ لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في السعودية. وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ وقد بلغت عينة الدراسة (164) عضوا استجاب منهم (131) عضوا ؛ وقد توصل الباحث إلى نتائج من أهمها: ارتفاع درجة تقدير مستوىَ أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية وارتفاع درجة تقدير مستوىَ إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية. واتفاق آراء أعضاء مجالس الجامعات السعودية على أهمية إمكانية التطبيق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية . كما بحث (بله 2004) أثر تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على الرضى الوظيفي؛ واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الحالة؛ وأختار عينة عشوائية طبقية حجمها (60) فردا من إدارة عليا وموظفين وعمال. وتوصلت الدراسة إلى ضرورة إقناع وموافقة الإدارة العليا بأهمية إدارة الجودة الشاملة؛ واشراك كل من الإدارة العليا و الموظفين في بذل الجهد لتطبيق هذه الإدارة التي تساعد في ترقية الأداء وان تطبيقه يؤدي إلى الرضى الوظيفي للعاملين. كما أسفرت نتائج الدراسة إن زيادة الحوافز تساعد في زيادة الكمية المنتجة. كما أظهرت الدراسة عدم اهتمام إدارة المصنع بتدريب العاملين؛ وبناء عليه فقد اوصت الدراسة بضرورة توحيد الجهود لتطبيق إدارة الجودة بأسس علمية واهمية العمل لزيادة الوعي المفهوم لهذه الإدارة للعاملين على اختلاف مستوياتهم بالمصنع واعطائهم فرص تدريبية وفق متطلبات الجودة المعمول بها.

كما هدفت دراسة (عكاشه 2010) إلى معرفة مدىَ إدراك الموظفين لعوامل إدارة الجودة الشاملة وتأثيره على الرضى الوظيفي؛ واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي؛ وجمعت البيانات من عينة قوامها (120) موظفا؛ واظهرت الدارسة أن التعليم و التدريب هما العوامل الأكثر تأثير في تحديد رضى الموظفين؛ويمكن من مشاركة العاملين في فرق العمل والثقافة التنظيمية؛ واحتلت التقدير والمكافآت المركز الأخير في العوامل المؤثرة على رضى الموظفين ؛ وخلصت الدراسة بضرورة وجود نظام رقابي على الموظفين ليقوموا بواجباتهم على أكمل وجه؛ و ضرورة أن تقوم الإدارة بإعادة النظر في برامج الجودة الشاملة المطبقة. اضافة الى دراسة زيادة (2012) التي هدفت إلى معرفة مدىَ طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت والجودة الشاملة واثرها في الإداء الوظيفي للمصارف التجارية الفلسطينية. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة والتي بلغ تعدادها (114 مديرا)؛ وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن المصارف التجارية الفلسطينية تهتم بتطبيق جميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة باستثناء بعد مشاركة العاملين و تحفيزهم؛ كما أن اتجاهات المبحوثين في هذه المصارف نحو مستوى فاعلية إدارة الوقت و الأداء الوظيفي تتصف بدرجة عالية؛ كما تبين أنه يوجد علاقة ذات تأثير معنوي بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وكل من فاعلية إدارة الوقت والأداء الوظيفي؛ وكذلك تبين وجود علاقة ذات تأثير معنوي بين فاعلية إدارة الوقت و الإداء الوظيفي؛ كما أظهرت الدراسة أنه يوجد علاقة ذات تأثير معنوي بين فاعلية إدارة الوقت والجودة الشاملة مجتمعتين والأداء الوظيفي؛ و اوصت الدراسة بضرورة ترسيخ الوعي والثقافة لدىَ الإدارة العليا والعاملين في كافة المستويات الإدارية بأهمية تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل و هادف؛ والاهتمام ومشاركة العاملين وتحفيزهم .

3.0 منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث يعرف بانه منهج يعتمد على تفسير الوضع القائم وتحديد الظروف و العلاقات الموجودة بين المتغيرات. كما يتعدى المنهج الوصفي مجرد جمع البيانات الوصفية حول الظاهرة إلى التحليل والربط والتفسير لهذه البيانات وتصنيفها وقياسها واستخلاص النتائج منها. والذي ينسجم مع طبيعة موضوع الدراسة حيث من خلاله

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.251

تمت معرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم في جامعة بنغازي من خلال استطلاع أراء الموظفين ومستوىَ إدراك العاملين لمفهوم الرضى الوظيفي ومعرفة العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والرضى الوظيفي من خلال تحليل اتجاهات أراء العينة للحصول علي البيانات والمعلومات للوصول للأهداف المرجوة. عينة الدراسة هم مجموعة من الأفراد الذين تم اختيارهم من مجتمع الدراسة لنستطيع تعميم هذه النتائج على المجتمع الذي اختيرت منه، وقد تم اختيارعينة الدراسة بطريقة عشوائية نظرا لكبرحجم مجتمع الدراسة وكانت العينة (65) موظفا وعضوهيئة تدريس. وتم توزيع هذا العددعلى مجتمع الدراسة وبعد ذلك تم إرجاع عدد (53) استبانة وتم استبعاد (12) استبانة لأنها غيرمستوفية للشروط. واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع وتعرف الاستبانة بأنها استمارة تحتوي على مجموعة أسئلة وجمل مكتوبة مع إجاباتها للإشارة على ما تم اختياره منها، والاستبانة تتكون من جزئيين هما:- الجزء الاول: يختص بالمتغيرات والخصائص الاولية لأفراد العينة من حيث الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية. الجزء الثاني: يختص بمحاورالدراسة المراد التحقق من تطبيقها في مجتمع الدراسة وقد اشتملت المحاورعلى التالي:- 1) المحور الاول: (إدارة الجودة الشاملة): ويتكون هذا المحور من عدد (9) فقرات هدفت لمعرفة دور إدارة الجودة الشاملة في الجامعة)الإدارة العليا / التدريب/ الحوافز(. 2) المحور الثاني: (الرضى الوظيفي): ويتكون هذا المحور من (6) فقرات هدفت لمعرفة مستوى الرضى الوظيفي لدى الموظفين.

4.0 النتائج والمناقشة

من خلال الجدول رقم 1, يتضح ان اول اختبار قد تم وهو اختبار الخصائص السكانية للعينة. ولقد شمل هذا الاختبار خمس اسئلة متخصصة في كشف الخصائص السكانية للعينة. وكانت هذه الاسئلة حول الجنس, والعمر, والحالة الاجتماعية, والمؤهل العلمي, و سنوات الخبرة. ويتضح من خلال الجدول (1) أن عدد (42) بنسبة (82.4 %) من أفراد عينة الدراسة هم من هيئة التدريس والموظفين وكانوا من الذكور؛ بينما كان عدد الإناث (9) بنسبة (17.6 %). أي أن نسبة الذكور كانت أعلى من نسبة الإناث؛ وذلك يرجع إلى وضع الظروف الخاصة التي يعاني منها مجتمع الدراسة في هذه الحقبة الزمنية. ويوضح الجدول رقم (1) خصائص الفئات العمرية لأفراد العينة التي توزعت ما بين (30 - 35) بنسبة (52.9 %) كانت أعلى نسبة؛ ثم جائت الفئة العمرية من (36 - 40) بنسبة (25.5 %) التي في المرتبة الثانية؛ وكانت الفئات العمرية من (41 - 45) بنسبة (11.8 %)؛ أما أقل فئة عمرية هي من (46) فما فوق وكانت بنسبة (9.8%) . وتدل هذه النتائج على أن أغلب الموظفين الإداريين في الجامعة من فئة الشباب؛ وان الجامعة تهتم بتعيين الشباب في الوظائف الإدارية. وهذا يوضح أن الجامعة قادرة على تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المستقبل. من خلال الجدول رقم (1) يوضح لنا أن غالبية أفراد العينة من المتزوجين؛ وقد كانت بنسبة (80.4)% بينما كانت نسبة العازبين (19.6 %). ويتضح لنا أن هذه الفئة يتمتعوا بإستقراراجتماعي وأفكار متزنة تمكنهم من إعطاء قرارات صائبة لحل المشاكل والتي تؤدي إلى الرضى بين الموظفين. ويبين الجدول رقم (1) الخاص بتوزيع العينة أفق المؤهل العلمي؛ وأن النسبة الأكثر هي (86.2%) والحاصلين على ماجستير و دكتوراه. ثم النسبة الأقل كانت للحاصلين على شهادة متوسطة بنسبة (9.8 %)، واقل من متوسط كانت بنسبة (2.0 %)، وبدون مؤهل بنسبة (2.0 %). وتدل هذه النتائج على أهتمام الجامعة بتعيين المؤهلين جامعيا والتي تناسب طبيعة وظائفهم وهذا يوضح أن الجامعة قادرة على إجادة إدارة الجودة الشاملة بكفاءة في المستقبل. كما يوضح الجدول رقم (1) أن الفئة من (0 – 5) تمثل أعلى نسبة في سنوات الخبرة حيث كانت بنسبة (48 %) الفئة من (6 – 10) وبنسبة (29 %) الفئة من (11) فما فوق بنسبة (23 %). وتدل هذه النتائج أن الإداريين العاملين في الجامعة يتمتعون بالإقبال بنشاط على العمل بخبرة عملية تجعلهم قادرين على المساهمة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالشكل العلمي الصحيح.

جدول :1 الخصائص السكانية للعينة

الخصائص الديموغرافيه	عدد ونسبة الاستجابة	الخصائص الديموغرافيه	عدد ونسبة الاستجابة
المؤهل العلمي		الحالة الاجتماعية	
أقل من متوسط	1, 2%	اعزب	10, 19.6%
متوسط	5, 9.8%	متزوج	41, 80.4%
ماجستير /دكتوراة	44, 86.2%	ارمل	0, 0%
بدون مؤهل	1, 2%	مطلق	0, 0%
العمر		الجنس	
من 30 الى 35	27, 52.9%	ذكر	42, 82.4%

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.251

من 36 الى 40	13, 25.5%	انثى	9, 17.6%
من 41 الى 45	6, 11.8%	سنوات الخبرة	
من 46 الى 50	5, 9.8%	من– 0	25, 48%
		من1 – 6	15, 29%
		من 11 فما فوق	12,23%

واعتمدت الدراسة على إختبار ألفا كرونباخ AlphA Gronbach والتي تعد قيمة معامل ألفا كرونباخ مقبولة إحصائيا وكلما قربت النسبة من (2) صحيح. ولقد كانت نتائج الإختبار للمحورين، للمقياس ككل حسب ما هو موضح في الجدول رقم (2). ويتضح من الجدول رقم (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول (إدارة الجودة الشاملة)، ويتكون من عدد (9) فقرات، تحتوي على (3) فقرات لإدارة الجامعة بقيمة (0.733)، و فقرات للتدريب بقيمة (0.767)، و(3) فقرات للحوافز بقيمة (0.758)، وتعد قيمة جميع هذه الفقرات جيده وتدل على ثبات فقرات المحور، وكما يتضح أن معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني (الرضى الوظيفي) المكون من عدد (6) فقرات بقيمة (0.512)، وهي قيمة متدنية من قيم المعامل. وقد جاءت قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس المكون من محورين بعدد إجمالي (15) فقرة بقيمة = (0.861)، وعليه يمكن القول بأن كل قيم معامل ألفا كرونباخ تشير بقوة ثبات الاستبانة.

جدول :2 اختبار الموثوقية

العوامل	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كر ونباخ
إدارة الجودة الشاملة		
(إدارة الجامعه)	3	0.733
(التدريب)	3	0.767
(الحوافز)	3	0.758
الرضى الوظيفي	6	0.512

يظهر الجدول رقم (3) نتائج تحليل الإنحدار لتأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع. و تشير قيمة F المحسوبة (5.815) عند مستوىَ دلالة (0.002), وبلغ معامل التحديد لنموذج الإنحدار R^2 (0.271). أي أن العوامل المستقلة في هذا النموذج تفسر (27.1 %)، من التغير في مؤشر الرضى الوظيفي وهي عوامل الإدارة العليا للجامعة. والتدريب والحوافز الباقي (72.9 %) متغيرات لم يتم دراستها. مما يعني أن منحنىَ الإنحدار جيد لوصف العلاقة بين هذا المؤشرللمتغيرات المستقلة. كما يشير معامل الإرتباط المتعدد R إلى قوة العلاقة والإرتباط بين المتغيرات المفسرة وقيمة المتغيرالتابع، فضلا عن أنها تعكس عدم وجود إرتباط بين المتغيرات المستقلة. و يعد معامل التحديد المعدل R^2 الذي بلغ (0.224)، جيد بالمقارنة مع الدراسات السابقة المشابهة التي استخدمت مؤشر الرضى الوظيفي. وقد أسفر نموذج الإنحدار عن ثلاث متغيرات دالة إحصائيا أما مؤشر الرضى الوظيفي هي الإدارة العليا، والتدريب، و الحوافز. نجد أن معاملات الإنحدار لها موجبة، ومعنوية عند مستوىَ دلالة (0.05) $<\alpha$ ، بينما لم يكن متغير الإدارة معنويا عند مستوىَ الدلالة المذكور.

جدول :3 اختبار الانحدار

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	معامل الخطاء المعياري	t المحسوبة	دلالة مستوى (sig)
(X_1الإدارة)	- 0.071	0.216	-0.328	0.744
(X_2التدريب)	0.500	0.219	2.2582	0.027
(X_3الحوافز)	0.435	0.219	1.987	0.053
معامل التحديد المعدل Adjusted R^2			22.4%	

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.251

و تشير النتائج المعروضة في الجدول رقم (3) إلى أن متغير التدريب له تأثير موجب دال إحصائي في مستوىَ الرضى الوظيفي، مما يعني أن التدريب له أثر كبير في الرضى الوظيفي. وتدعم هذه النتيجة الفرضية الأولى للدراسة التي تفيد بوجود تأثير لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على الرضى الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (المصري. 2007) ، (Akashah . 2010) (معاني بله (2004) ، و دراسة المحتسب أجلعود (2005). وكما كان لمتغيرالحوافز تأثير موجب ودال إحصائيا في الرضى الوظيفي؛ وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة مثل دراسة (أبو زيادة. 2012)، ودراسة المحتسب أجلعود (2005). وجاءت النتيجة المتعلقة مع تغيرالإدارة العليا للجامعة خلاف توقعات الدراسة حيث لم يكن لهذا المتغير أثر مهم بدلالة إحصائية في مستوىَ الرضى الوظيفي. وترى الدراسة أن قصور الجامعة لإستخدام إدارة الجودة الشاملة و تدني الرضى الوظيفي عند الموظفين؛ يرجع إلى الحالة الغير مستقرة أمنيا و اجتماعيا عند عينة الدراسة؛ وعدم وجود الكادر التدريسي والوظيفي في الجامعة و إنتقالهم إلى أماكن أخرى لأداء وظائفهم لها دور رئيسي لهذا التدني في التطبيق وعدم الرضى الوظيفي لدى الموظفين.

5.0 الخلاصة والتوصيات

من خلال ما تمخضت إلية الدراسة الحالية، تم التوصل إلى النتائج التالية:-

1. هناك ضعف في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالجامعة بشكل تام و فعلي.
2. عدم التشجيع الفعلي من إدارة الجامعة للأساليب المبتكرة للعمل على تطوير و نشر ثقافة إدارة الجودة بالجامعة.
3. عدم إلتزام الجامعة بشكل تام بالدورات التدريبية لموظفيها ومواكبة التطور فيها.
4. عدم وجود قوانين واضحة تنظم عملية الترقية والحوافز للموظفين.
5. وجود كفاءات قادرة على إتخاذ القرارات الصائبة لحل المشكلات.
6. عدم الإهتمام التام والفعلي بالموظف وإحتياجاته.
7. عدم وجود عدالة في توزيع المهام على الموظفين بوجود الكوادر العلمية المؤهلة.
8. وجود تدني في الرضى الوظيفي من قبل الموظفين.

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج و استنتاجات تمكنا من حصر عدد من التوصيات تخص كلية العلوم ؛ جامعة بنغازي بشكل خاص و جميع الكليات في الجامعات الليبية بشكل عام :-

1. ضرورة وأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الرضى الوظيفي عند الموظفين.
2. العمل على نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة بين الموظفين من قبل إدارة الجامعة.
3. الاهتمام بالدورات التدريبية للموظفين و مواكبة التطور فيها.
4. الالتزام بوجود قوانين واضحة تنظم عملية الترقية والحوافز للموظفين.
5. ضرورة إشراك الكفاءات من الموظفين في اتخاذ القرارات.
6. التركيز على الاهتمام بالموظفين واحتياجاتهم.
7. التركيز على التحفيز المادي للموظفين، الذي يؤدي إلى الرضى الوظيفي.

توصي الدراسة بإجراء دراسات في:-

1. أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الاداء في الجامعات.
2. دراسة العوامل التي تؤدي الى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.251

المراجع

BARLETT, J. E., KOTRLIK, J. W. & HIGGINS, C. C. 2001. Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research. *Information technology, learning, and performance journal,* 19**,** 43.

BONETT, D. G. & WRIGHT, T. A. 2015. Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior,* 36**,** 3-15.

FANG, Y., QURESHI, I., SUN, H., MCCOLE, P., RAMSEY, E. & LIM, K. H. 2014. Trust, Satisfaction, and Online Repurchase Intention: The Moderating Role of Perceived Effectiveness of E-Commerce Institutional Mechanisms. *Mis Quarterly,* 38.

NILASHI, M., IBRAHIM, O., MIRABI, V. R., EBRAHIMI, L. & ZARE, M. 2015. The role of Security, Design and Content factors on customer trust in mobile commerce. *Journal of Retailing and Consumer Services,* 26**,** 57-69.

OLIVEIRA, T., ALHINHO, M., RITA, P. & DHILLON, G. 2017. Modelling and testing consumer trust dimensions in e-commerce. *Computers in Human Behavior,* 71**,** 153-164.

إيناس, ف. 2008. رسالة ماجستير بعنوان: الرضا الوظيفي أعلاقته بالإلتزا التنظيمي. جامعة أ القرى.

باك, أ. الأكاديمية الأمريكية العربية للعلو و التكنولوجيا, المجلد الثالث, 39 ص.

بله, م. 2004. أثر تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على الرضا الوظيفي. رسالة دكتوراه, جامعة السودان.

زيادة, ا. 2012. إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الإداء الوظيفي؛ دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية.

عطية, ا. م. 2009. دعوه لتبنى فكرة البرنامج الوطنى لإسرداد أتوطين الخبرات الليبية. محاضرة.

عكاشه 2010. تأثير عوامل إدارة الجودة الشاملة على رضا الموظفين.

على, ا. ح. 2012. التعليم الإلكرأني أدأره في تطوير التعليم العالى في ليبيا. رسالة ماجستير, جامعة عمر المختار, ليبيا.

علي, ا. م. 2001. مبادئ إدارة الجودة الشاملة بين الأهمية وإمكانية التطبيق على الجامعات السعودية. رسالة دكتوراه, جامعة أم القرى , المملكة العربية السعودية.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/3056.6.ijo-bs.2018.251